公务员事务局、机电工程署、民政事务总署及电讯管理局

个案编号：OMB/DI/124

政府当局是否遵照双语政策发布资料

法定语文政策

根据政府的政策，向市民发布的资料应该中、英文本兼备；只有特殊的运作或财政原因，才可以使用单一种语文发布资料。

2. 公务员事务局定期提醒各部门及公营机构，必须确保向市民发布的所有书面资料都备有中、英文本。

政策实施情况

3. 本署注意到，机电工程署、民政事务总署及电讯管理局发布的某些资料，只备有中文本。他们解释，该等资料只是属于补充性质；主要对象为华人或印制中、英文版本有时间上的差距。

观察所得及意见

4. 本署认为，上述部门的解释不构成特殊的运作或财政原因，尤其是该等资料完全没有以英文注明所述事项或在何处可以取得英文本。香港是一个多种族聚居的社会，我们不能假设所有收到资料的人都懂中文。

5. 本署建议，即使在特殊情况下，需要使用单一种语文发布资料，也应该以另一种语文：

(a) 注明所述事项或提供双语的标题；以及

(b) 提供简单的说明，告诉收件人可以在何处取得另一种语文的资料。

6. 上述部门都同意应改善有关安排，日后在发布资料时，将会更严格遵守双语政策的规定。他们已接纳及落实本署的建议。

7. 此外，负责推行法定语文政策的公务员事务局将定期与各部门秘书开会，并监察各部门落实政府语文政策的情况。

房屋及规划地政局、房屋署及地政总署

个案编号：OMB/DI/120

有关寮屋管制的行政安排

背景资料

房屋署一直以来负责寮屋管制的工作，而地政总署则负责整体的土地管制，但管制违例建筑物的责任划分，却因若干技术性字眼的释义问题而变得不清晰。本署收到的一些投诉显示，两个部门在这方面缺乏协调。

2.　　二零零零年，政府当局决定由地政总署接管寮屋管制工作。房屋署和地政总署同意分两期进行移交。在第一期移交工作中，九龙、香港岛及离岛各区的寮屋管制办事处已于二零零二年四月一日移交地政总署。然而，到了二零零四年二月，第二期（即新界各区的寮屋管制办事处）的移交工作仍未进行，因此，申诉专员决定展开这次直查审研工作。

第二期移交工作

3.　　冗员问题是移交工作的一大障碍。房屋署在重新调配人手后，职员人数已由 643 人减至三百多人，但人手依然过剩。加上各职工会之间意见分歧，令问题更为棘手。房屋及规划地政局于是在二零零三年四月开始介入及协调。

观察所得及意见

4.　　本署认为，这项移交计划切合实际，使资源的运用更具成本效益，并且更有效地协调土地和寮屋的管制工作，因此第二期移交工作应该如期进行。既然房屋及规划地政局已经介入此事，申诉专员决定不再继续调查。

5.　　冗员问题需要灵活处理。本署在二零零四年八月公布有关新界豁免管制屋宇违例建筑工程的直接调查报告（个案编号：OMB/DI/112），指出地政总署因人手短缺，妨碍了他们对违例建筑工程采取执法行动。本署认为，房屋署的寮屋管制人员应该非常熟悉清拆工作，该署可把过剩人手调往地政总署，以协助遏止违例建筑工程的问题。

6.　　本署建议房屋及规划地政局考虑透过以上提议的人手调配，加快第二期移交工作。本署将会监察其进度。

房屋署

个案编号：OMB/DI/113

维修屋苑楼宇外墙纸皮石

背景资料

某「居者有其屋」屋苑在一九九五年入伙后，楼宇外墙的玻璃纸皮石经常剥落。一九九九年七月，房屋署委聘屋宇测量师全面勘察楼宇的外墙。二零零零年五月发表的勘察报告指楼宇外墙总面积约5%出现纸皮石松脱，馀下95%亦有纸皮石松脱的潜在危险。测量师建议重铺所有纸皮石及重新进行水泥批荡。

2. 房屋署承认有责任维修该5%松脱的纸皮石，但质疑测量师对馀下95%纸皮石所作的评估。该署向屋苑的业主提出三个补救方案：

(a) 「局部维修」松脱的纸皮石；

(b) 拆去所有纸皮石，改喷外墙漆料；以及

(c) 「系统化维修」外墙，即「局部维修」松脱的纸皮石，再以「砖石栓钉」全面巩固外墙的纸皮石。

3. 屋苑的各个互助委员会否决了方案(b)，并要求房屋署重铺所有纸皮石。二零零一年五月，房屋署表示既然业主不支持方案(c)，该署只好选择方案(a)。然而，该署仍透过进行「砖石栓钉」示范工程及意见调查，继续试图争取业主支持方案(c)。该署认为，以「砖石栓钉」全面巩固外墙的纸皮石属于「改善工程」，根据屋苑的公契，要全体业主一致同意才能进行。

4. 二零零三年十月，房屋署另委聘屋宇测量师再勘察楼宇的外墙，以确定纸皮石松脱的程度。二零零四年年初发表的勘察报告显示大约有5%的纸皮石松脱，需要重铺。二零零四年六月，房屋署招标承办方案(a)的工程。该署由提出方案至招标，共花了三年时间。

观察所得及意见

5. 房屋署与屋宇测量师对是否要重铺所有纸皮石所持的不同意见，以及用「砖石栓钉」全面巩固外墙的纸皮石是否属于「改善工程」，因而需要全体业主一致同意等问题，均涉及专业判断，并非本署可以调查的行政事宜。本署所考虑的重点是，房屋署应否及早维修外墙纸皮石。

6. 本署注意到，房屋署认为方案(c)较可取，是因为可以全面巩固外墙的纸皮石。该署虽然曾尽力向业主推销这个方案，但亦应明白不论任何方案，要取得全体业主一致同意的机会甚微。房屋署若能及早决定采用方案(a)，从而履行其职责，就可以避免工程拖延两至三年。

7.　此外，本署亦留意到，房屋署委派负责回应本署查讯的职员，竟曾实际参与这项维修工程，难免令人质疑是否会有利益冲突。

结论及建议

8.　房屋署应提醒员工在与利益相关人士进行磋商之前，须细心分析署方的处境。若双方僵持不下，便应果断地作出决定，不要继续采取徒劳无功的方法。

9.　房屋署在回应本署的查讯时，应慎重选派能够代表署方意见，而又客观公正的职员负责。

10.　就这宗个案而言，房屋署在行政制度上并没有错失，因此，申诉专员认为无须作进一步调查。

屋宇署

个案编号：OMB/DI/125

清拆令的执行

背景资料

屋宇署发出的有些法定清拆令，在过去十多年一直都未获履行。这种情况有违发出清拆令的原意，导致市民轻视该署，更令相关法例形同虚设。有鉴于此，申诉专员遂展开这次直查审研工作。

违例建筑工程

2. 《建筑物条例》（第 123 章）第 14 条订明，某些类别的未经批准而进行的建筑工程属违例建筑工程，须采取执法行动取缔。

清拆令

3. 如果业主不肯按照屋宇署的劝谕自行拆除违例建筑物，该署会发出清拆令。倘事涉业主不遵从清拆令，该署会提出检控，或聘用承办商清拆违例建筑物，以处理「未获履行」的清拆令，费用由有关业主承担。

未获履行的清拆令

4. 截至二零零三年十二月三十一日为止，未获履行的清拆令共有 56,972 宗，当中有 671 宗是在一九九零年或以前发出的。

处理积压的个案

5. 二零零零年七月，前屋宇署署长成立一个专责小组，处理长期未获履行的清拆令。二零零二年年中，该署建立了综合电子资料库，以便有效监察未获履行的清拆令。二零零三年年中，屋宇署署长设立一个进度监察委员会，以监察所有未获履行个案的进度，并就棘手个案发出指令。二零零四／零五年度，由于获增拨资源，屋宇署订立新的目标，加快处理未获履行的清拆令。有关目标和实际进展情况会在屋宇署的网页每月更新。

观察所得及意见

6. 一直以来，屋宇署在处理一些未获履行的清拆令上总是拖拖拉拉。然而，该署在二零零零年修订了政策和采取新措施，决心纠正这种情况。自二零零四年年初以来，未获履行的清拆令数目已大幅减少。鉴于屋宇署已承诺继续积极跟进，申诉专员认为无须为此进行直接调查。

康乐及文化事务署

个案编号：OMB/DI/122

中秋节期间针对「煲蜡」所采取的行动

中秋节是传统的重要节日，大批市民会在公众地方聚集赏月，并经常燃点蜡烛庆祝。然而，传媒不时报道有市民因「煲蜡」嬉戏而受伤。

2. 康乐及文化事务署（「康文署」）负责公众游乐场地的公众安全和洁净服务。在中秋节前后，该署会广泛宣传，劝谕市民保持环境清洁，不要「煲蜡」。在节日期间，该署职员会巡视和监察文康场地。康文署已向员工发出有关的行动指引。

3. 节日期间，康文署每天调派约一千名职员巡视各文康场地。他们负责维持秩序，向游人发出口头警告，敦促市民切勿「煲蜡」或乱抛垃圾，并针对「煲蜡」、非法摆卖、乱抛垃圾或损坏公物等行为采取执法行动。

4. 市民大众已愈来愈认识到「煲蜡」的危险，以及有需要保持环境清洁。在节日过后，文康场地的清洁情况已明显改善，因「煲蜡」而导致受伤的数字亦显著下降。

5. 鉴于当局已实施行政安排，打击「煲蜡」活动，申诉专员认为无须为此进行直接调查。

附件 8 直查审研报告撮要

税务局

个案编号：OMB/DI/121

税务局为个别纳税人提供的评税资料

背景资料

个别纳税人每年填写「个别人士报税表」(「报税表」)，申报在有关课税年度的收入，并申请扣除项目及免税额。税务局发出报税表时均夹附「个别人士报税表指南」及一份附录。前者讲解如何填写报税表，后者则说明可申请的扣除项目及免税额，还有应课税入息实额的各级税率。

2. 税务局在计算好应缴的薪俸税、物业税或利得税的款额后，会另行发出「评税及缴纳税款通知书」(「缴税通知书」)。薪俸税缴税通知书的设计颇为复杂，既有空格子又有空白处，让税务局印上有关的入息、扣除项目、免税额及应缴税款等数字。缴税通知书的背面则印有「评税主任附注」，解释该局对所申报的入息、免税额或扣除项目所作的任何调整。

3. 尽管大部分纳税人都会接受税务局徵收的税款，不去理会计算方法，但也有些纳税人投诉该局没有提供足够资料，说明所徵收的税款是如何计算出来的。

观察所得及意见

4. 虽然报税表及缴税通知书大体上都容易明白，为个别纳税人提供了足够资料，本署认为仍有可以改善之处：

(a) 部分评税主任附注内有一些个别纳税人不易了解的术语，以及意思模棱两可的字句，或在提到法例条文时没有详加解释；以及

(b) 税率年年不同，各种税项的税率也不一样。故此，缴税通知书应附载明细表，方便纳税人理解税款是如何计算出来的。

建议

5. 为确保提供予个别纳税人的资料充足易明，税务局已接纳本署提出的下列各项建议：

评税主任附注的内容

(a) 设立一个行外人士小组，请他们客观地细阅附注的内容，询问他们对每项附注的理解。假如他们对某项附注的诠释跟税务局的原意有出入，即表示该附注意思不明确，应该重写。

解释税款的计算方法

(b) 重新设计薪俸税及个人入息课税缴税通知书，以「会计帐项」的形式清楚列明有哪些扣除项目，以及应课税入息实额如何计算出来。

(c) 把所有数字印在格子内，划去没有数字的空格，以及不再混合使用空格子和空白处。

(d) 应采用表格形式，显示如何得出应缴税款总额。

6. 税务局已成立工作委员会检讨评税主任附注，以及研究缴税通知书和其他常用表格的设计。新的缴税通知书预计可于二零零五年七月开始使用。